

Du personal finance management au personal finance insights :

la donnée bancaire au service du
coaching financier personnalisé

By  thinkmarket
business shift consulting



LE PFM CONSTITUE UNE OPPORTUNITÉ POUR LES BANQUES D'APPORTER DES PREUVES CONCRÈTES DE LEUR DEVOIR DE CONSEIL, ARTICULÉES AUTOUR DE 4 PROMESSES CLIENTS

Qu'est ce que le PFM ?

Le **Personal Finance Management** permet aux clients d'avoir une image exacte de leurs comptes, de leurs revenus, de leurs dépenses, de l'épargne et des crédits. L'ensemble des solutions de PFM met ainsi à disposition des clients un panorama des flux qui vont et viennent de leurs comptes d'épargnant. Elles offrent aussi des outils permettant de décomposer les flux sortants pour en optimiser la gestion ⁽¹⁾

Les 4 promesses clients selon Thinkmarket et les bénéfices associés

1 Visualiser

- Agréger les données de différents supports financiers (comptes courants, placements, crédits...)
- Catégoriser automatiquement les transactions entrantes et sortantes
- Synthétiser sur un tableau de bord clair et précis l'état consolidé des finances
- Proposer un suivi de l'évolution des flux et des soldes

2 Gérer

- Regrouper les fonctionnalités de gestion financière quotidienne
- Faciliter les démarches bancaires (ouverture de supports, stockage de pièces administratives, ...)
- Paramétrer des objectifs de gestion financière
- Automatiser des routines (ex. : paiement des factures)

3 Informer

- Alerter en temps réel sur la réalisation d'un événement (paramétré ou non)
- Fournir des prédictions d'évolution de la situation financière supervisée
- Détecter des opportunités d'optimisation de gestion financière (ex. : flux entrant important non placé)

4 Conseiller

- Eduquer l'utilisateur aux mécanismes d'investissements
- Proposer des solutions personnalisées pour optimiser la performance financière de l'utilisateur
- Accompagner l'utilisateur dans la mise en place d'une bonne pratique ou la prise en main d'un support
- Orienter vers un conseil physique complémentaire et thématiqué

POUR RÉPONDRE À CES PROMESSES, LE PFM DOIT DONC DEVENIR UN LEVIER ADDITIONNEL DE CONQUÊTE ET D'ENRICHISSEMENT DE LA CONNAISSANCE CLIENTS AFIN DE PROPOSER DE L'ACCOMPAGNEMENT ET UNE EXPÉRIENCE PERSONNALISÉE

Bénéfices pour les banques

Attractivité

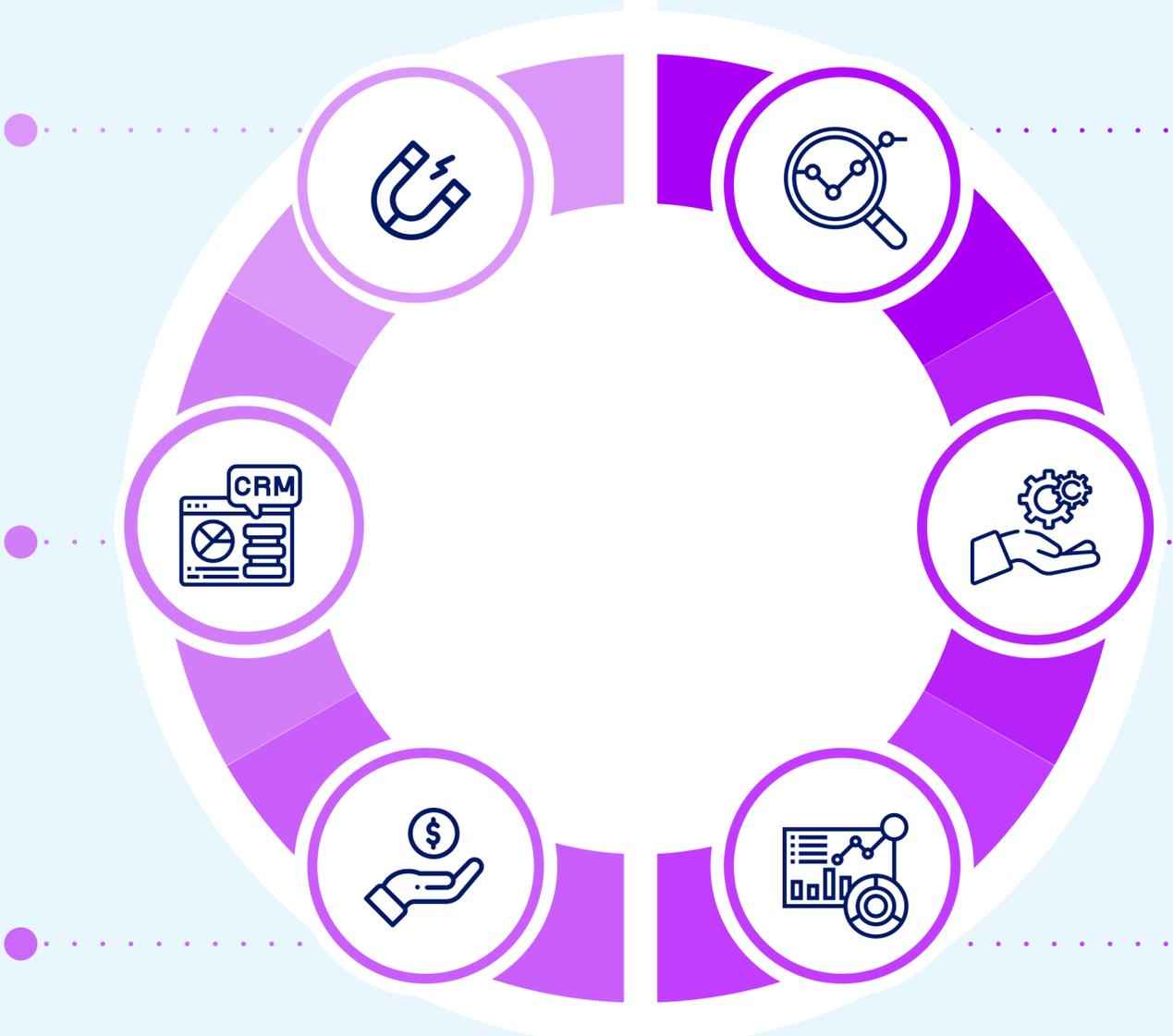
Une proposition de valeur orientée conseil et centrée sur des bénéfices concrets pour les clients via une solution moderne et digitale.

Connaissance clients

La collecte massive de données bancaires sur la situation financière des clients afin d'augmenter l'analyse et l'exploitation de ces données.

Valeur clients

L'augmentation du Produit Net Bancaire par client grâce à la conception d'offres sur-mesure en renforçant indirectement les mécanismes de rétention.



Bénéfices pour les clients

Vision 360°

Un accès à l'ensemble des informations financières au sein d'un seul environnement pour faciliter la prise d'informations.

Gestion personnalisée

La mise en place de fonctionnalités permettant une gestion simplifiée et le paramétrage d'un espace personnalisé en fonction des besoins clients.

Exploitation optimisée

La proposition d'une dynamique interactionnelle via le soutien d'un coach virtuel en maximisant l'exploitation des fonctionnalités d'open-banking.

Aujourd'hui, la majorité de ces outils peinent à remplir ces différentes promesses et on constate que la proposition de valeur est majoritairement statique et réduite à la simple visualisation des flux entrants et sortants



L'OPPORTUNITÉ POUR LES ACTEURS BANCAIRES EST DE FOURNIR UN ASSET PERSONNALISÉ ET INTERACTIONNEL, NOUS AVONS DONC IDENTIFIÉ 3 NIVEAUX DE PROPOSITION DE VALEUR POUR UNE SOLUTION DE PFM ABOUTIE

	Niveaux	Définitions	Fonctionnalités
	Niveau 1 Agrégation	Le premier niveau du PFM est composé de 3 éléments : l'agrégation, la catégorisation des dépenses et l'analyse budgétaire du client. L'objectif est de fournir à l'utilisateur un dashboard comprenant l'ensemble des informations liées à son activité bancaire de manière simple et fluide.	<ul style="list-style-type: none">• Épargne• Agrégation de comptes• Catégorisation des dépenses• Comparaison des dépenses• Création de budgets
	Niveau 2 Alerting	L'alerting constitue un point de contact incontournable pour les acteurs bancaires. Dans le cadre du PFM, il permet de garder le lien avec l'utilisateur sur le long terme, au travers de communications régulières et automatisées à vocation d'information sur une activité anormale ou bien une opportunité à saisir. Il s'agit d'ailleurs d'un véritable levier business pouvant prendre la forme de push d'offres ciblées en fonction des comportements clients.	<ul style="list-style-type: none">• Anticipation• Rapport d'analyse• Solde prévisionnel
	Niveau 3 Coaching	Ce troisième niveau permet de placer le PFM comme un véritable « assistant personnel » des utilisateurs en proposant un accompagnement ultra-personnalisé et du coaching financier sur-mesure. Ce dispositif peut se matérialiser par le biais d'un parcours 100% digital ou bien phygital avec un lien direct vers les conseillers bancaires, en cas de besoin ou de réassurance.	<ul style="list-style-type: none">• Éducation financière• Coaching financier

POUR MATÉRIALISER CES DIFFÉRENTES PROPOSITIONS DE VALEUR, NOUS AVONS IDENTIFIÉ LES BEST PRACTICES PRÉSENTES SUR LE MARCHÉ

Niveau 1 - Agrégation



HSBC met à disposition une **application dédiée** appelée « **Personal Economy** ». Cette dernière permet aux clients de **catégoriser leurs dépenses** avec en plus un **algorithme auto-apprenant** à chaque nouvelle transaction. Elle permet aux clients d'avoir leur **solde prévisionnel sur 30 jours**.



LCL permet à ses clients d'**agrégation des comptes détenus par une autre banque française**. Cependant, la banque ne possède pas encore de dispositif de catégorisation ou d'analyse budgétaire : il n'est pas possible de classer une dépense ou un revenu ou de dresser un budget.



La Banque Postale permet à ses clients d'**agrégation et de visualiser les comptes** d'une cinquantaine de banques depuis son application bancaire. Néanmoins, elle ne permet en aucun cas de **catégoriser leurs dépenses et leurs revenus**.

Niveau 2 - Alerting



Linxo permet de mettre en place des interactions avec son interface. Afin de **garder le contrôle** sur les actions financières, le PFM propose des notifications **personnalisables**, il est donc possible d'adapter la **fréquence et le contenu** pour garantir la pertinence.



Boursorama met à disposition une solution de PFM et d'agrégation de comptes. Le « **Coach Budget** » permet aux clients de **positionner des objectifs d'épargne** grâce des **conseils adaptés** et des **notifications intelligentes**.



Bankin' a développé une **solution baptisée « Opportunités »** qui permet de promouvoir des **suggestions personnalisées aux clients** pour **renégocier certains contrats**. Une **intervention d'un conseiller humain** est possible via le chat disponible dans l'application.

Niveau 3 - Coaching financier



Cette startup est un **véritable coach financier en ligne** et permet d'agrégation ses comptes (via Linxo). La solution propose **des conseils pour optimiser la gestion** de l'épargne, du budget, impôt sur le revenu, pension retraite, IFI, frais de succession...



MonPetitPlacement permet à ses clients de placer leur argent sur un compte en ouvrant une assurance vie. Un **accompagnement aide à choisir le type de placement** via une vidéo personnalisée réalisée par **des conseillers financiers**.



La Néobanque à destination des 12-17 ans met en place dans son application une **rubrique éducation financière**. Elle récupère les contenus de « La Finance pour Tous » afin de les **gamifier pour éduquer dès l'adolescence**, des futurs actifs bancarisés.



L'acteur transforme le secteur de la **gestion financière**, afin d'ouvrir les marchés financiers à tout le monde, partout en se comparant à une **communauté ouverte**. Il est alors possible de **s'inspirer et de copier des stratégies financières** d'autres acteurs.

On constate aujourd'hui de nombreux PFM statiques de premier niveau, l'objectif est donc de compléter les dispositifs existants via des briques interactionnelles et de personnalisation



LE DÉFI POUR LES BANQUES TIENT DONC FINALEMENT DANS LEUR CAPACITÉ À EXPLOITER LES DONNÉES QU'ELLES CENTRALISENT POUR FOURNIR UNE EXPÉRIENCE PLUS PERSONNALISÉE AUX CLIENTS

Du personal finance management...

D'une gestion budgétaire facilitée ...

- Je consulte l'état de mes finances dans une application soignée, par compte et/ou par catégorie
- Je réalise mes opérations quotidiennes et paramètre mes routines budgétaires
- Je réagis aux alertes que l'application m'envoie (dépassement d'objectif, échéance de facturation, ...)

... au personal finance insights

... à des recommandations personnalisées

- On me propose un coaching financier progressif en digital et/ou avec le support d'un conseiller, associé à une mise en pratique concrète sur mon espace client
- On me fixe des challenges à relever et on les rétribue dans des logiques de gamification pour désacraliser l'univers financier
- On m'identifie des opportunités d'optimisation de mes dépenses (ex : rationalisation des abonnements) pour accroître mes capacités d'épargne
- On me propose des supports d'investissement adaptés à mon profil lorsque mon niveau d'épargne me le permet
- On automatise les démarches qui découlent de la mise en application d'un conseil financier reçu
- On me permet de me comparer avec des profils similaires pour évaluer ma stratégie financière

Une mécanique d'ores et déjà éprouvée au sein d'autres secteurs...

Exemple de la montre connectée et du « well-being management »

- Je compte mes pas quotidiens
- Je me fixe des objectifs
- Je reçois une alerte par rapport à mes objectifs



- Je reçois des suggestions de personnalisation de mes objectifs basées sur mon historique de pas
- Je peux bénéficier d'un accompagnement sur-mesure (diététicien, coach sportif...) pour améliorer ma forme physique
- Je suis conseillé dans la découverte de circuits de running populaires et proches de mon domicile
- Je peux me comparer et m'inspirer des actions de la communauté

Retrouvez Thinkmarket sur :



Pour en savoir plus : www.itstimetoshift.consulting